

1. Nombre de la Acción.

"Apoyo a Jefas y Jefes de Familia BJ"

2. Tipo de Acción social.

Se entregará un apoyo económico a Jefas y Jefes de Familia en situación de vulnerabilidad de la demarcación Benito Juárez.

3. Entidad responsable.

Alcaldía Benito Juárez

Unidades Administrativas involucradas en la acción social.

- **Dirección General de Desarrollo Social:** Responsable de la verificación de la acción social.
- **Coordinación de Desarrollo Humano y Social:** Responsable de coordinar y dar seguimiento a la ejecución de la acción social, así como, dar cumplimiento a la normatividad vigente y aplicable, así como validar la integración del padrón de beneficiarios.
- **Subdirección de Programas Sociales:** Responsable del seguimiento y supervisión de la acción social; así como así como coadyuvar en las gestiones administrativas.
- **Líder Coordinador de Proyectos de Inclusión Social:** Responsable de la operación y de la acción social, así como de la integración y resguardo de los expedientes y padrón de las personas beneficiarias.
- **Dirección General de Asuntos Jurídicos y Gobierno, mediante su Dirección Jurídica:** Responsable de asesorar en el cumplimiento de la normatividad aplicable a las acciones sociales, a fin de que los actos estén apegados a derecho, así como, en su caso, examinar y otorgar el visto bueno a los contratos, convenios, bases de colaboración y demás instrumentos jurídicos celebrados por la alcaldía.
- **Dirección General de Administración y Finanzas, a través de su Dirección de Finanzas:** Responsable de establecer los mecanismos para la entrega del apoyo económico, la emisión de las transacciones económicas correspondientes conforme al padrón de personas beneficiarias, así como informar a la Coordinación de Desarrollo Humano y Social el estatus del apoyo entregado de acuerdo a las pólizas de cheques.
- **Dirección de Comunicación Social:** Responsable de establecer los mecanismos digitales y medios impresos para la difusión de la acción social.
- **Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones:** Responsable de desarrollar e implementar los mecanismos digitales para el registro y recepción de documentos de los solicitantes, así como la emisión de los registros correspondientes al área operativa de la acción.

4. Diagnóstico.

4.1 Antecedentes

El programa social “Apoyo a Jefas y Jefes de Familia BJ” se implementó en el año 2013, bajo el nombre de “Apoyo a Madres Solas en Estado de Vulnerabilidad”, logrando apoyar a 400 mujeres residentes de la demarcación y que tuvieran uno o más hijos no mayores a catorce años con once meses.

En el año 2014, con el objetivo de homologar criterios de referencia con programas sociales nacionales y evitar caer en temas discriminatorios, en relación a la población beneficiada con este programa social, éste cambió de nombre a “Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez” y fue publicado en el No. 1788 de la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 30 de enero del año 2014.

Asimismo, el rango de edad para hijas e hijos fue modificado de igual manera considerando un rango de recién nacidos a 16 años, 11 meses cumplidos.

Para el año 2015, el cambio más trascendental que tuvo el programa social fue la eliminación de documentos innecesarios para la operación, así como el monto total destinado, que fue de \$6,000,000.00. (seis millones de pesos 00/100 M.N.), el cual pudo beneficiar a 1000 personas.

En los años 2016, 2017 y 2018, no existieron modificaciones significativas. Por lo que el presupuesto considerado para esos ejercicios fiscales fue de \$5,748,000.00 (cinco millones setecientos cuarenta y ocho mil pesos 00/100 M.N.), logrando beneficiar a un total de 958 personas por año.

Asimismo, para el año 2019, con el objetivo de ampliar la protección a más grupos de atención prioritaria e incluir a hombres, se consideró un monto total de \$5,000,000.00 (cinco millones de pesos 00/100 M.N.), y se proporcionó un apoyo de \$10,000.00 (diez mil pesos 00/100 M.N.) por beneficiario, logrando apoyar a 500 representantes de familia en desventaja social.

Para el ejercicio fiscal 2020, con la finalidad de seguir garantizando los derechos humanos reconocidos a este grupo de atención prioritaria, a través de la entrega de un apoyo económico por la cantidad de \$8,000.00 (ocho mil pesos 00/100 M.N.), a 500 hombres y mujeres representantes de familia.

Sin embargo, derivado de la emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19), publicada el día 30 de marzo de 2020, en el Diario Oficial de la Federación, la Declaratoria de Emergencia Sanitaria por causa de fuerza mayor del Consejo de Salud de la Ciudad de México y la emergencia sanitaria declarada por el Consejo de Salubridad General, publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el día 31 de marzo de 2020, la Alcaldía Benito Juárez procedió a la reasignación de recursos, con la finalidad de implementar acciones encaminadas a mitigar los impactos tanto económicos como de salud, derivados del virus SARS-CoV2 (COVID-19).

Por lo que el presupuesto para el año 2020, se ajustó a la cantidad de \$2,500,000.00 (dos millones quinientos mil pesos M.N.), beneficiando a un total de 500 representantes de familias en situación de vulnerabilidad, con un apoyo por persona de \$5,000.00 (cinco mil pesos 00/100 M.N.).

Para el año 2021, el presupuesto contemplado fue de \$1,000,000.00 (un millón de pesos M.N.), mediante el cual, se pudo beneficiar a un total de 250 Jefas y Jefes de Familia, con un apoyo por persona de \$4,000.00 (cuatro mil pesos 00/100 M.N.).

En el año 2022 no se presentaron variaciones presupuestales en metas físicas respecto al ejercicio anterior.

4.2 Problema o necesidad que atiende la acción.

A nivel mundial, se estima que el valor económico generado por las actividades relacionadas al cuidado corresponda a un 9% del Producto Interno Bruto (PIB), mientras que en México este porcentaje corresponde a un 23.3% del PIB, 17% del valor generado a nivel nacional es contribución por mujeres y el otro 6.3%, aportación de los hombres.

De igual manera, en términos de horas dedicadas a la semana, tanto a nivel internacional como en México, se estima que las mujeres invierten tres veces más horas que los hombres para el desarrollo de estas actividades y aunque el involucramiento de los hombres en las labores de cuidado y trabajo no remunerado es cada vez mayor, se calcula que de 1997 a 2012, la brecha de género en cuanto al tiempo destinado disminuyó siete minutos en promedio al día a nivel mundial.

De acuerdo al Instituto Nacional de la Mujeres, el Censo de Población y Vivienda 2020, arrojó que el 72.3% (35.2 millones) de las mujeres de 15 años y más residentes en nuestro país, ha tenido al menos una hija o hijo nacido vivo, de ellas el 7.0% son madres solteras, a su vez, del total de madres solteras, el 77.1% de ellas tenían hasta dos hijas o hijos nacidos vivos, 20.4% entre tres y cinco y 2.5% seis o más. El 3.2% no tiene instrucción, 46.4% tiene educación básica, 26.0% tiene educación media superior y 24.3% tiene educación superior, aunado a esto, la tasa de participación económica de las madres solteras es de 75.2%.; el 27.9% de las madres solteras ocupadas en el mercado laboral tiene de 15 a 29 años; más de la mitad (50.4%) son de 30 a 49 años y 21.7% tienen 50 o más años.

4.4 Justificación y análisis de alternativas.

En relación al Censo INEGI 2020, en Alcaldía Benito Juárez, la población femenina representa el 53.4% y el 46.6% son hombres de su población total, alcanzando la cifra de 232,032 mujeres residentes en la demarcación, mientras que la población masculina asciende a 202,121.

La Población Económicamente Activa de la alcaldía se contabiliza en 321,279 habitantes, equivalente al 74% y la población no económicamente activa representa la cifra de 115,666, de las cuales 76,285 son mujeres, lo que constituye el 66% de esta población, mientras que la cifra de hombres no económicamente activos asciende a la cifra de 39,381.

A razón de esta población, resulta fundamental alinear acciones y estrategias al logro de una distribución más justa y equilibrada del trabajo de cuidados no remunerados y las responsabilidades domésticas entre jefas y jefes de familia, con la finalidad de contribuir al reconocimiento y la revalorización del trabajo tanto para el bienestar de la sociedad, como para el funcionamiento de la economía, en el seno de los hogares.

Para el año 2022 “**Apoyo a Jefas y Jefes de Familia, BJ**” operó como un programa social, sin embargo, para este ejercicio fiscal disminuyó el presupuesto, contenido programático por lo que tiene un alcance más cercano al de una Acción social y por ende el número de personas beneficiarias es por ello que, considerando que la ministración será única y que por su naturaleza este no puede ser un programa social.

4.5 Participación Social

De acuerdo con lo establecido por la Ley de Desarrollo Social, así como la Ley de Participación Ciudadana de la Ciudad de México, la participación social de esta Acción es ejercida por medio de las y los residentes de la Alcaldía Benito Juárez, la sociedad en general, Organizaciones no Gubernamentales, Asociaciones Civiles y Agrupaciones Sociales, durante el proceso de planeación, programación, implementación y evaluación de la acción social.

4.6 Análisis de similitudes y coordinación con acciones o programas sociales del gobierno Central de la Ciudad de México y/o Alcaldía.

N/A

5. Definición de Población objetivo, beneficiarias y/o usuarias.

Población Objetivo:

Se estiman 115,666 Jefas y jefes de familia en situación de vulnerabilidad de la demarcación Benito Juárez, que vivan con hijas e hijos recién nacidos y/o que estos cumplan 18 años un día antes al momento del registro.

Población beneficiaria.

150 jefas y jefes de familia habitantes de la Alcaldía Benito Juárez, que se encuentren en situación de vulnerabilidad, salvaguardando en todo momento la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres, impactando en la reducción de los índices e indicadores de rezago o carencias sociales, en especial de este grupo de atención prioritaria.

6. Objetivos generales y específicos.

Objetivo general.

Contribuir con el derecho económico a mujeres y hombres en situación de vulnerabilidad residentes en la alcaldía Benito Juárez, o que, por ausencia del o la cónyuge, se han hecho cargo de sus hijas y/o hijos menores de edad; con el propósito disminuir la brecha de desigualdad y la autonomía de las jefas y jefes representantes de familia.

Objetivos específicos.

- Contribuir a la protección social y el fomento a la economía, mediante un apoyo monetario, para 150 jefas y jefes de familia, residentes en Benito Juárez.
- Fomentar la no discriminación a jefas y jefes de familia que se encuentren en situación de vulnerabilidad y su autonomía, así como disminuir las brechas de desigualdad, a través del fortalecimiento de su cohesión e integración social.
- Contribuir a la reducción de los índices e indicadores de rezago o carencias sociales en la Alcaldía Benito Juárez.

7. Metas físicas.

La meta física de resultados está constituida por 150 jefas y jefes de familia que serán las personas beneficiadas por la acción social, salvaguardando en todo momento la equidad de género y la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres.

8. Presupuesto.

- **Monto total del presupuesto autorizado para 2023:**
\$600,000.00 (seiscientos mil pesos 00/100 M.N.)
- **Monto unitario por persona o porcentaje de la acción a apoyar o subsidiar:**
\$4,000.00 (cuatro mil pesos 00/100 M.N.)
- **Frecuencia de ministración o periodicidad de los beneficios:**
Única ministración

9. Temporalidad.

La presente acción social tendrá una vigencia de 4 meses.

- Fecha de inicio: 01 de junio de 2023
- Fecha de término: 30 de septiembre de 2023

10. Requisitos de acceso.

1. Ser residente de la Alcaldía Benito Juárez.
2. No percibir más de un salario mínimo mensual vigente.
3. Tener hijas o hijos recién nacidos y hasta un día antes de cumplir 18 años al momento del registro.
4. Cumplir con la documentación requerida en los presentes lineamientos de operación, en formato PDF completa y legible del documento original (no copia).

En caso de ser de manera presencial se deberá presentar la misma documentación en copia y original para su debido cotejo.

Documentación

La ciudadanía interesada en acceder a la acción social deberá adjuntar en la página oficial de la alcaldía www.alcaldiabenitojuarez.gob.mx en las fechas y horario establecido en la convocatoria la siguiente documentación:

1. Identificación oficial (INE), la cual debe estar vigente y actualizada, con domicilio en la Alcaldía Benito Juárez. La vigencia puede consultarla en la siguiente página: <https://listanominal.ine.mx/scpln/>.

En caso de que la identificación oficial (INE) no contenga la Clave Única de Registro de Población (CURP), la persona solicitante deberá presentar el formato actual que contenga el código QR, la cual podrá descargar en la página: <https://www.gob.mx/curp/>.

En caso de que la identificación oficial (INE) no contenga el domicilio completo, deberá adjuntar comprobante de domicilio dentro de la demarcación.

El comprobante de domicilio deberá ser no mayor a seis meses de antigüedad, a partir de la fecha de registro. Solo se aceptarán los siguientes documentos: recibo de telefonía fija, boleta de cobro por el suministro de agua, boleta de cobro del impuesto predial bimestral, boleta de cobro por suministro de gas doméstico, boleta de cobro de suministro de energía eléctrica, contrato de arrendamiento o en su caso, cualquier otro servicio que se suministre de forma regular que indique el domicilio. (No se aceptarán como comprobante de domicilio los estados de cuenta bancarios y los recibos de telefonía móvil).

Si la persona solicitante habita en un domicilio diferente al de la identificación oficial (INE) pero dentro de la demarcación territorial, deberá adjuntar comprobante de domicilio dentro de la demarcación en apego a lo manifestado en el párrafo anterior.

El comprobante de domicilio deberá coincidir con la información vertida en la Cédula de Características Económicas.

2. Acta de Nacimiento de la hija o hijo recién nacido y hasta un día antes de cumplir 18 años al momento del registro.

El expediente de las personas solicitantes solo estará integrado por los documentos descritos en el presente apartado.

11. Criterios de elección de la población.

La elección de los beneficiarios será cuyo trámite haya resultado favorable, bajo el criterio de incorporar a las personas que no perciban más de un salario mínimo vigente, de acuerdo con la información ingresada al momento del registro en la Cédula de Características Económicas.

Los criterios de prioridad son los que se enlistan en los supuestos siguientes:

Ser jefa o jefe de familia que acredite ser la o el único o principal aportador económico del hogar y que no perciba más de un salario mínimo mensual vigente.

Se dará prioridad a las personas solicitantes que no hayan sido beneficiadas por algún otro programa o acción social a cargo de la alcaldía, considerando en todo momento la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres.

En el supuesto que las solicitudes de ingreso que cumplan con todos los requisitos de acceso sean mayor a 1200, se realizará un sorteo cuyo proceso se desarrollará exclusivamente por vías remotas y a distancia, con la presencia de un representante del Órgano Interno de Control en la Alcaldía Benito Juárez de la Secretaría de la Contraloría General del Gobierno de la Ciudad de México y personal de la Alcaldía Benito Juárez.

La lista de espera se integrará por los solicitantes cuyo trámite haya resultado favorable pero que por falta de presupuesto ya no pueden ser beneficiados por la acción social, esto bajo el criterio de incorporar a los casos más vulnerables.

Los casos desfavorables, serán todos aquellos registros que fueron categorizados como no seleccionados, ya sea por no cumplir todos los requisitos y documentos establecidos o por los siguientes puntos:

1. Proporcionar información incorrecta o que no coincida con la documentación recibida, como puede ser: un domicilio diferente al que habita y este no lo justifique con el comprobante de domicilio o en su caso, no se haya notificado, teléfono inexistente o equivocado, un correo electrónico no válido, que en caso de visita domiciliaria por lo menos dos vecinos nieguen conocer a la persona.
2. No acudir en tiempo y forma a recibir el apoyo en un periodo de 5 días hábiles a partir de la fecha de entrega.
3. Que la persona beneficiaria resida fuera del perímetro de la demarcación territorial.
4. Por defunción de la persona beneficiaria.

Aquellos casos no previstos pueden ser solucionados por el área operadora de la acción social.

"No podrán ser personas beneficiarias de esta acción social aquellas que pertenezcan a otro programa o acción social similar del Gobierno de la Ciudad de México, ni aquellas personas trabajadoras activas en el servicio público de cualquier nivel y ámbito de la Administración Pública".

12. Operación de la acción

1. Las Jefas y Jefes de familia deberán actualizar o en su caso, requisitar al momento de solicitar la incorporación a la acción, la Cédula de Características Económicas y adjuntar la Carta Bajo Protesta de Decir Verdad debidamente requisitada, en la que manifieste ser jefa o jefe de familia que acredite ser la o el único o principal aportador económico del hogar y que no perciba más de un salario mínimo mensual vigente, misma que estará disponible en la página oficial de la alcaldía www.alcaldiabenitojuarez.gob.mx al momento de solicitar la incorporación a la acción social.

La información registrada en la Cédula de Características Económicas (domicilio completo, teléfono y correo electrónico) deberá ser vigente y fidedigna ya que serán los únicos datos de contacto en caso de requerir su validación.

2. Una vez actualizada o en su caso requisitada la Cédula de Características Económicas, deberá adjuntar la documentación descrita en el apartado "**Documentación**" en la página oficial de la alcaldía www.alcaldiabenitojuarez.gob.mx, la cual deberá ser únicamente en formato PDF, completa, legible del documento original (no copia), cumpliendo con las fechas y horarios establecidos en la convocatoria.

3. Una vez completada la solicitud incorporación para ser persona potencialmente beneficiaria de la acción social, así como haber anexado la documentación correspondiente, se asignará un número de folio a las personas solicitantes, mismo que deberán conservar para su seguimiento.

4. El área de Líder Coordinador de Proyectos de Inclusión Social asistirá a las y los solicitantes durante su solicitud de incorporación a la acción social.

No se omite mencionar que la Alcaldía Benito Juárez, en su caso, podrá llevar a cabo visitas aleatorias a los domicilios de los solicitantes con la finalidad de verificar los datos registrados.

5. La Coordinación de Desarrollo Humano y Social, solicitará a la Dirección de Comunicación Social publicar los folios de las personas beneficiarias en la página alcaldiabenitojuarez.gob.mx y redes sociales oficiales de esta Alcaldía.

Se entenderá por no beneficiados aquellos folios que no estén publicados en la página oficial de la alcaldía.

6. La Coordinación de Desarrollo Humano y Social, realizará las gestiones necesarias en tiempo y forma para la emisión de las transacciones económicas correspondientes conforme al padrón de personas beneficiarias ante la Dirección de Finanzas.

7. La Coordinación de Desarrollo Humano y Social en correlación con la Dirección de Finanzas, programarán fecha y horario para la entrega del apoyo económico a las personas beneficiadas.

Los mecanismos y documentos oficiales que la Dirección de Finanzas establezca para el pago del apoyo económico no forman parte de los presentes lineamientos de operación, sino de los procedimientos administrativos y normativos aplicables.

8. El área de Líder Coordinador de Proyectos de Inclusión Social, informará vía telefónica a las personas beneficiarias fecha, lugar y horario programado para la entrega del apoyo económico.

9. El área de Líder Coordinador de Proyectos de Inclusión Social, dará seguimiento a la entrega de los apoyos durante los próximos 5 días hábiles.

10. Una vez transcurrido el periodo de entrega del apoyo económico, la Dirección de Finanzas emitirá los reportes correspondientes de los apoyos entregados a la Coordinación de Desarrollo Humano y Social.

11. En caso de que, de acuerdo con el informe por parte de la Dirección de Finanzas existan personas beneficiarias que no asistieron a cobrar el apoyo económico durante los días establecidos, la Coordinación de Desarrollo Humano y Social le solicitará que realice el o los reemplazos correspondientes.

12. Una vez entregados todos los apoyos, la Dirección de Finanzas se lo informará a la Coordinación de Desarrollo Humano y Social y ésta última se encargará de realizar las gestiones necesarias para dar cumplimiento al numeral 14 de los Lineamientos para la Programación de Acciones Sociales 2023.

En caso de que se presente una situación de riesgo por contingencia, desastre o emergencia en la Ciudad de México y en el caso de existir modificaciones en los requerimientos, la documentación y en los procedimientos de acceso, se informará a los aspirantes a través de los medios facilitados al momento de su registro.

Una vez que las personas solicitantes son incorporadas a la acción social, formarán parte de un padrón de personas beneficiarias, que conforme a lo establecido en el numeral 14 de los Lineamientos para la Programación de Acciones Sociales 2023, será de carácter público, siendo reservados sus datos personales, de acuerdo con la normatividad vigente; los cuales en ningún caso podrán emplearse para propósitos de proselitismo político, religioso o comercial, ni para ningún otro fin distinto a lo establecido en los presentes lineamientos de operación.

Los funcionarios responsables de la supervisión, ejecución y operación de la presente acción social deberán asegurar las medidas de imparcialidad, equidad y neutralidad que deben observarse en el marco de los procesos electorales. Asimismo, ningún candidato a puesto de elección popular deberá participar en la operación de la presente acción.

En ningún caso las y los servidores públicos de la alcaldía podrán solicitar o proceder de manera diferente a lo establecido en los presentes Lineamientos de Operación.

Los formatos y los trámites a realizar para esta acción social son gratuitos.

13. Difusión.

La acción social será dada a conocer a la población mediante la publicación de los presentes lineamientos de operación, así como, en su caso, sus modificaciones en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, en la página: www.alcaldiabenitojuarez.gob.mx/ y redes sociales oficiales de la alcaldía.

Así mismo, la convocatoria para participar será publicada a través de la página www.alcaldiabenitojuarez.gob.mx/ y redes sociales oficiales de la alcaldía.

Se brindará orientación e información a través de la línea telefónica: 55 86 56 39 12.

Esta acción social es de carácter público, no podrá asociarse ni vincularse explícita o implícitamente, con ningún partido político, candidato o servidor público. Está prohibido el uso de las acciones sociales con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos.

Quien haga uso indebido de los recursos de esta acción social en la Ciudad de México será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

14. Padrón de Beneficiarios y facilitadores de servicios y/o padrón de identificación de personas usuarias.

El padrón de beneficiarios será integrado y publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México de acuerdo al numeral 14 de los Lineamientos para la Programación de Acciones Sociales 2023, dicho padrón será concluido una vez que se analice el universo de solicitudes, el cual por lo menos deberá contener los siguientes campos:

- I. Nombre completo,
- II. Lugar y fecha de nacimiento,
- III. Sexo,
- IV. Edad,
- V. Pertenencia étnica,
- VI. Grado máximo de estudios,
- VII. Tiempo de residencia en la Ciudad de México,
- VIII. Domicilio,
- IX. Ocupación,
- X. Clave Única de Registro de Población.

Los datos personales proporcionados por parte de las personas beneficiarias de esta acción social, y la información generada y administrada, se registrarán por lo establecido en los artículos 13 y 14 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados de la Ciudad de México

15. Criterios de exigibilidad, inconformidad y rendición de cuentas.

Criterio de exigibilidad

Atendiendo lo dispuesto en el artículo 70 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal,

Los casos en los que las y los interesados podrán exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos, son los siguientes:

- a) Cuando la persona solicitante cumpla con los requisitos y criterios de inclusión para acceder al derecho garantizado en la acción social y exija a la autoridad administrativa ser beneficiario de la misma.
- b) Cuando las o los beneficiarios de la acción social exijan a la autoridad que se cumpla con dicho derecho de manera integral en tiempo y forma, como lo establece la acción.
- c) Cuando no se pueda satisfacer toda la demanda de incorporación a la acción por restricción presupuestal y éstas exijan las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos ni discriminación.

Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana:

El ciudadano que desee interponer una queja lo podrá hacer de la forma siguiente:

Presentando queja mediante escrito libre ante la Dirección General de Desarrollo Social, ubicada en Av. Cuauhtémoc 1240 Edificio BJ2, tercer piso, C.P. 03310, Alcaldía Benito Juárez, con horario de atención 9:00 a 18:00 horas.

Las quejas sobre la acción social, las podrá realizar la persona solicitante, si considera que se le excluye, incumple o contravienen, las disposiciones previstas en la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y/o en los presentes lineamientos de operación.

Los requisitos mínimos que debe contener el escrito de queja son:

- Nombre completo de la persona que presenta la queja
- Domicilio completo de la persona que presenta la queja
- Número(s) telefónico(s) de la persona que presenta la queja.
- Correo electrónico de la persona que presenta la queja.
- Motivo de la queja.
- Descripción precisa del hecho que motivó la queja.

Una vez interpuesta la queja o inconformidad, la Dirección General de Desarrollo Social, dará el seguimiento y emitirá respuesta en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

De no quedar conforme con la respuesta, la persona interesada podrá interponer su inconformidad ante el Órgano Interno de Control de la Alcaldía Benito Juárez, ubicada en Av. División del Norte 1611, Planta Baja, Santa Cruz Atoyac, C.P. 03310, Alcaldía Benito Juárez.

En caso de que la entidad responsable de la acción social no resuelva la queja, las personas solicitantes podrán presentar quejas por considerarse indebidamente excluidas de la acción social o por incumplimiento de la garantía de acceso a la acción social, ante la Procuraduría

Social de la Ciudad de México, o bien registrar su queja a través del Servicio Público de Localización Telefónica, LOCATEL, que a su vez deberá turnarla a la Procuraduría Social para su debida investigación y en su caso a la instancia correspondiente.

Se prohíbe cualquier acto o conducta discriminatoria por acción u omisión por parte de las personas servidoras públicas en la implementación y seguimiento de la acción social. La violación a esta disposición será sancionada conforme al marco jurídico vigente en la Ciudad de México, del Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (COPRED), para su investigación.

El mecanismo para brindar a la ciudadanía información para denunciar cualquier delito electoral es la línea telefónica INETEL 800 433 2000.

La Secretaría de la Contraloría General del Gobierno de la Ciudad de México, es el Órgano competente para conocer las denuncias de violaciones e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social.

16. Evaluación y monitoreo.

Los presentes indicadores reflejan porcentaje de jefas y jefes de familia cubiertas por la acción social.

Nivel del Objetivo	Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Metas	Medios de Verificación
Propósito	La población beneficiaria de la acción cuenta con apoyo que garantice su derecho económico.	Porcentaje de personas cubiertas por la acción.	Número de personas que se registraron para la incorporación a la acción en el periodo t / Número de personas beneficiarias por la acción en t.	Porcentaje	Durante el periodo de operación de la acción social.	100%	Padrón de personas beneficiarias
Componente	Otorgar apoyo económico.	Porcentaje de apoyos económicos entregados.	Número de apoyos otorgados / número de los apoyos programados.	Porcentaje	Durante el periodo de operación de la acción social.	100%	Informe de apoyos económicos otorgados.
Actividad	Procesos administrativos de cumplimiento normativo	Porcentaje de expedientes integrados.	Número de expedientes integrados / Número total de solicitudes ingresadas.	Porcentaje	Durante el periodo de operación de la acción social.	100%	Expedientes de personas solicitantes.

“Esta acción social es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de esta acción social con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de esta acción social en la Ciudad de México, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente”.